

## Frågeområden i Bemötandespelet SKL

### Tre spel om internt och externt bemötande

Nytt utseende - Komlitt förlag uppl. 3, 2016 -  
i samarbete med SKL Kommentus

SKL Kommentus förlag, uppl. 1-2, 2009, 2014



### Frågekategorier i Bemötandespelet

#### Spel 1 - Bemötande mellan anställd och kund, 200 kort

1. Empati och respekt
2. Förtroende och trovärdighet
3. Krävande möten och kundsituationer
4. Hot och våld

#### Spel 2 - Bemötande mellan arbetskamrater, 200 kort

1. Samspel mellan arbetskamrater
2. Gruppens funktion
3. Lära känna varandra
4. Stress på jobbet
5. Ge och ta emot feedback
6. Problem och konflikter i gruppen

**KÖP HÄR** Komlitt förlag, AdLibris, Bokus

#### Spel 3 - Bemötande mellan chef-chef och chef-medarbetare, 200 kort

1. Chefens / ledningsgruppens bemötande
2. Ledningsgruppens funktion
3. Chefsrollen
4. Bemötande mellan chef och medarbetare
5. Stress i chefsrollen

### Ett kul sätt att påverka bemötandet

- En rolig form av pedagogik med hög aktivitet hos samtliga speldeltagare
- Påverkar det externa och interna bemötandet till kunder och kollegor
- En aktiv metod för kompetensutveckling där kollegor lär av varandra
- Fungerar som underlag i arbetsplatsens kvalitetsarbete

**Samarbetsavtal** mellan SKL Kommentus och Komlitt förlag –

[http://www.mynewsdesk.com/se/skl\\_kommentus/pressreleases/samarbetsavtal-mellan-skl-kommentus-och-komlitt-foerlag-934023](http://www.mynewsdesk.com/se/skl_kommentus/pressreleases/samarbetsavtal-mellan-skl-kommentus-och-komlitt-foerlag-934023)